GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL
CEBOR 12
140 96 Praha 4, Budějovická 7
IČ: 71214011

# Smlouva o podpoře

Č. 29989/2015

**Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ") a s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon"), smlouva (ANECT/GŘC/1501/1907) níže uvedeného znění na akci**

## „POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ A ODBORNÉ PODPORY A PROVOZNÍ SPRÁVY SYSTÉMU FIREWALL a DATOVÝCH SÍTÍ FINet-CIS"

**Smluvní strany**

**ANECT a.s.**

**Se sídlem:** Vídeňská 204/125, Přízřenice 619 00 Brno
**Zapsaná:** v OR u Krajského soudu v Brno oddíl B, vložka 2113
**Zastoupená:** Janem Zinkem a Ladislavem Herynkem, prokuristy
**Spojení:** tel.: +420 271 100 100
fax.: +420 271 100 101
**IČ:** 25313029
**DIČ:** CZ25313029
**Bankovní spojení:** Unicredit Bank
**Číslo účtu:** 378619024/2700
**Adresa pro doručování korespondence:** Antala Staška 2027/79, 140 00 Praha 4

**dále jen „zhotovitel" nebo „poskytovatel"**

**a**

**Česká republika – Generální ředitelství cel**
**Se sídlem:** **Budějovická 7, 140 96 Praha 4**
**Jednající:** Ing. Michaelem Lojdou, ředitelem odboru informatiky Generálního ředitelství cel
**Spojení:** tel.: +420 261 332 601
fax.: +420 261 332 600
e-mail: lojda@cs.mfcr.cz
**IČ:** 71214011
**DIČ:** CZ71214011
**Bankovní spojení:** ČNB Praha 1
**Číslo účtu:** 1020011/0710
**Adresa pro doručování korespondence:** Budějovická 7, 140 96 Praha 4

dále jen **„objednatel"**
(Objednatel a zhotovitel dále také jako „**smluvní strany**") uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem „POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ A ODBORNÉ PODPORY A PROVOZNÍ SPRÁVY SYSTÉMU FIREWALL a DATOVÝCH SÍTÍ FINet-CIS" (dále jen „**smlouva**").
Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k **autorskému zákonu** a zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva").

## I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je:

1.1. závazek zhotovitele spočívající v :

1.1.1. Poskytování technické podpory systému firewall – Cisco ASA (včetně poskytování provozní podpory v rámci aktivit označovaných jako „značení lihu")

1.1.2. Poskytování technické podpory datových sítí FINet-CIS

1.1.3. Poskytování odborné podpory, konzultační a poradenské činnosti při provozu a rozvoji datových sítí FINet-CIS a systému firewall

Služby jsou poskytovány dle podmínek a způsobem uvedeným v článku III. této smlouvy.

(dále jen „**plnění, dílo, podpora**".)

1.2. závazek objednatele platit zhotoviteli za poskytované služby dohodnutou cenu.

## II. Povinnosti smluvních stran

2.1. Povinnosti zhotovitele :

a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických a právních vad.
b) Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze objednatelem schválené produkty a služby.
c) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatele obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla.
d) Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla objednateli prokazatelně předat, nebo je prokazatelně zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat.
e) Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.
f) Veškeré podklady, které byly objednatelem zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit objednateli po splnění svého závazku (předání díla).

2.2. Zaměstnanci zhotovitele podílející se na plnění podpory jsou povinni :

a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění podpory
b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů objednatele, které nesouvisejí s plněním podpory
c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s plněním podpory
d) zdržet se jakýchkoliv aktivit, které nesouvisejí s plněním podpory
e) v objektech objednatele dodržovat obecné zásady BOZP a PO

2.3. Zhotovitel podpory může pověřit jeho provedením jinou právnickou osobu (subdodavatele). V tomto případě má zhotovitel odpovědnost, jako by dílo prováděl

sám. Zhotovitel má povinnost neprodleně informovat objednatele o tom, že pověřil provedením díla nebo jeho části dalšího subdodavatele.

2.4. Pracovníci zhotovitele nebudou kromě odpovědné osoby objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele pro řešení předmětu této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně objednatele.

2.5. Povinnosti objednavatele

a) Umožnit přístup pracovníků zhotovitele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům. Vzdálený přístu do ISCS bude zhotoviteli umožněn na základě uzavřené „Dohody o užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS" jejíž vzor je uveden v příloze č. 6 této smlouvy
b) Poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci podpory podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla na základě „Požadavku na servisní zásah – vzor", který je uveden v příloze č. 5 této smlouvy
c) Převzít plnění ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.
d) Dodržovat provozní podmínky užívání dodané zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele.
e) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.
f) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.

2.6. Pokud objednatel neposkytne zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích prací a požadavků. Tím není dotčen nárok zhotovitele na úhradu přiměřených nákladů a případné škody.

2.7. Objednavatel je oprávněn neprodleně po přejímce plnění odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům zhotovitele podílejícím se na podpoře, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS.

2.8. Objednavatel je oprávněn svými určenými zaměstnanci provádět v objektech trvalý nebo námatkový dohled aktivit zaměstnanců zhotovitele podílejících se na podpoře. Objednavatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odstavci 2.1. až 2.5. tohoto článku uplatnit sankce podle článku VII.Smluvní sankce - této smlouvy.

2.9. Zaměstnancem zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem je Pavel Novotný, tel. 724 427 405.

2.10. Zaměstnancem objednatele odpovědným za dohled plnění bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1. až 2.5. tohoto článku specifikovaných objednatelem a plněných zhotovitelem je Martin Čermák, tel. 602 487 057.

## III. Podmínky a způsob plnění smlouvy

3.1. Podpora dle článku I. Předmět smlouvy je běžně poskytována v režimu uvedených v Příloze č.1 – „Technická a servisní specifikace služeb" a na zařízeních uvedených v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb této smlouvy formou služby SERVIS KI, ODBORNÁ PODPORA a SPRÁVA ICT ZNAČENÍ LIHU.

3.2. Plnění úkonů podpory dle článku I. Předmět smlouvy je poskytováno následujícími způsoby:

a) Na místě s fyzickou přítomností pracovníků zhotovitele při vážných haváriích. Pokud nelze službu poskytnout dle písmene b), c)

b) Dálkovým způsobem

c) Telefonicky, e-mailem

Priorita způsobu poskytování služeb je c), b), a).

3.3. Oprávnění nahlásit závadu a požadovat její odstranění v rámci provozní podpory má pouze odpovědný zástupce Objednatele, uvedený v odstavci č. 3.4. tohoto článku. Tento požadavek uplatní u Zhotovitele vždy průkazným způsobem na k tomu určeném jednotném kontaktním místě Zhotovitele (Hotline) – telefonicky na čísle 724427999, případně prostřednictvím aplikace Heldesk. Při proaktivním zahájení ze strany Zhotovitele je o této skutečnosti informován příslušný odpovědný pracovník GŘC.

3.4. Odpovědní zástupci Objednatele, kteří jsou pověřeni vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této Smlouvy, tj. mají mj. oprávnění nahlásit závadu Zhotoviteli a požadovat její odstranění v rámci provozní podpory:
- ředitel odboru 12 GŘC a jeho zástupci,
- vedoucí oddělení 125 GŘC,
- správci systémů, které jsou předmětem plnění této smlouvy.

3.5. Zástupci Objednatele, kteří mají rozhodnou pravomoc týkajících se rozsahu a způsobu plnění předmětu této smlouvy:
- ředitel odboru 12 GŘC a jeho zástupci,
- vedoucí oddělení 125 GŘC.

3.6. Služby odborné podpory dle článku I. Odst. 1.1.3. jsou poskytovány na základě požadavku odpovědného zástupce Objednatele, uvedeného v odstavci 3.4.

3.7. Požadavky na činnosti dle článku I., odst. 1.1.3. v režimu 24 x 7 jsou evidovány jak u zhotovitele, tak u objednatele. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 396 hodin po dobu účinnosti smlouvy, předpokládaný objem čerpání prací je 33 hodin měsíčně Vyúčtování bude prováděno měsíčně v ceně 33 hodin za cenu dle článku V. odstv 5.1.3 této smlouvy na základě oboustranně potvrzeného Výkazu práce, který slouží jako podklad pro fakturaci. Případně nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího období. Oprávnění schválit provedení Služby mají pouze odpovědní zástupci objednatele, kteří jsou uvedeni v odstavci č. 3.5. tohoto článku smlouvy. Vzor Výkazu práce je Přílohou č. 4 této smlouvy.

## IV. Místo a termín plnění díla

4.1. Místem plnění předmětu smlouvy jsou Generální ředitelství cel a všechna pracoviště útvarů Celní správy České republiky (dále jen „CS").

4.2. Technickou podporu systému datových sítí FINet-CIS bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele (případně dle charakteru a povahy zásahu vzdáleným přístupem) vybavených komunikačními zařízeními uvedenými v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb (v části Datová síť FINet-CIS) této smlouvy formou služby „SERVIS KI".

4.3. Technickou podporu systémů firewall bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele (případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu) na zařízeních uvedených v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb (v části Soupis komponent systému firewall Cisco ASA) této smlouvy formou služby „SERVIS KI".

4.4. Objednatel potvrdí zhotoviteli poskytnutí odborné podpory a její dobu trvání podpisem na příslušné části formuláře „Protokol technické podpory", viz Příloha č. 3 – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1 nebo podpisem „Výkazu práce 24x7 za příslušné období", viz Příloha č. 4 – Výkaz práce 24x7 za měsíc – vzor.

4.5. Nutnou podmínkou pro poskytování technické podpory systému datových sítí FINet-CIS a systému firewall je platná podpora výrobce zařízení (maintenance). Zajišťování prodlužování platnosti maintenance není předmětem této smlouvy. Technická podpora pro zařízení (případně software), které není kryto platnou podporou výrobce zařízení, bude poskytnuta za podmínek uvedených v Příloze č.1 – „Technická a servisní specifikace služeb" v části „Upřesňující podmínky".

4.6. Služby Servis KI a Odborná podpora budou poskytovány na HW zařízeních a SW vybavení uvedeném v Příloze č.2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb za podmínek stanovených v Příloze č.1 – Technická a servisní specifikace služeb" a v Příloze č.3 – „Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1" této smlouvy.

4.7. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne podpisu smlouvy do 30. 6. 2016.

## V. Cena díla

5.1. Cena za předmět plnění smlouvy je 91.869,- bez DPH měsíčně, tedy 111.161,49 Kč včetně DPH.

Smluvní strany se dohodly, že celková cena za dobu platnosti této smlouvy nepřekročí částku bez DPH:

**1.102.428,- Kč**

**(slovy: jeden-milión-sto-dva-tisíc-čtyři-sta-dvacet-osm korun českých)**

z toho 21% DPH ve výši 231.509,88 Kč

cena včetně DPH je :

**1.333.937,88 Kč**

**(slovy: jeden-milión-tři-sta-třicet-tři-tisíc-devět-set-třicet-sedm korun českých osmdesát-osm haléřů).**

Měsíční cena za jednotlivé služby je členěna takto:

5.1.1. Technická podpora systému firewall

Cena za technickou podporu systému firewall dle čl. I, odst. 1.1.1. **měsíčně činí bez DPH 26.850,- Kč** (slovy: dvacet-šest-tisíc-osm-set-padesát korun českých), což je po započtení 21% DPH ve výši 5.638,5 Kč: **32.488,5 Kč** (slovy: třicet-dva-tisíc-čtyřista-osmdesát-osm korun českých padesát haléřů).

5.1.2. **Technická podpora datových sítí FINet-CIS**
Cena za technickou podporu technického zařízení dle čl. I, odst. 1.1.2, **činí měsíčně bez DPH 16.146,- Kč** (slovy: šestnáct-tisíc-sto-čtyřicet-šest korun českých), což je po započtení 21% DPH ve výši 3.390,66 Kč: **19.536,66 Kč** (slovy: devatenáct-tisíc-pět-set-třicet-šest korun českých šedesát-šest haléřů).

**5.1.3. Odborná (systémová) podpora datových sítí FINet-CIS a systémů firewall**
Cena za 1 hodinu odborné podpory je 1481,- Kč bez DPH, tedy 1792,01 Kč s DPH. Cena za odbornou podporu dle čl. I, odst. 1.1.3. v rozsahu dle článku III., odst. 3.7. činí **měsíčně** bez **DPH 48.873,- Kč** (slovy: čtyřicet-osm-tisíc-osm-set-sedmdesát-tři korun českých), což je po započtení 21% DPH ve výši 10.263,33 Kč: **59.136,33 Kč** (slovy: padesát-devět-tisíc-sto-třicet-šest korun českých třicet-tři haléřů).

5.2. Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena za dílo zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, předání a záruční servis díla.

5.3. Celková cena byla stanovena na základě provedeného výběrového řízení č.....

## VI. Platební podmínky

6.1. Zhotovitel je oprávněn fakturovat cenu za dodané služby měsíčně ve výši dle bodu 5.1., a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce.

6.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu, příslušné předávací protokoly a identifikaci zástupce zhotovitele. Faktura včetně příslušných předávacích protokolů musí být zaslána elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel": **7puaa4c**

6.3. Výkaz práce tvoří součást faktury a je její nedílnou součástí.

6.4. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této Smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 (pěti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

6.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejblíže následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena 3. pracovním dnem po jejím odeslání.

6.6. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.

6.7. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za předmět smlouvy vzniká zhotoviteli právo na úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.

6.8. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že vůči sobě nebudou uplatňovat v případě prodlení úrok z úroku.

6.9. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se zhotovitel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## VII. Smluvní sankce

7.1. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění oznámeného závažného technického problému nebo s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. III. odst. 3.3. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 1000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.

7.2. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka ve lhůtě uvedené v čl. VIII. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo, odst. 8.3. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 10 000,- Kč za každý den prodlení.

7.3. Ustanovení o smluvní sankce není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.

7.4. V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle článku V. Cena plnění a platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelem neovlivnitelných, je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení cle článku IX. Cena plnění a platební podmínky bod 6.7.

7.5. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v článku II. Povinnosti smluvních stran, v odst. 2.1.- 2.4. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každý prokázaný případ.

7.6. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v článku I.Předmět smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.

7.7. Smluvní sankce je splatná do 10 (slovy: deset) dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.

7.8. Ujednání o smluvní pokutě není dotčeno právo té které smluvní strany na náhradu škody.

7.9. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ. porušení.

7.10. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.

7.11. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.

## VIII. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo

8.1. Zhotovitel poskytuje záruku 6 měsíců na jakost a odbornost poskytovaného předmětu smlouvy. Záruční doba počíná běžet převzetím plnění Objednatelem na základě podpisu „Výkazu práce", který je přílohou č. 4.

8.2. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou nebylo možné plnění využívat z důvodu jeho vad.

8.3. Objednatel uplatní reklamaci u Zhotovitele písemně bez zbytečného odkladu. Zhotovitel se zavazuje odstranit reklamované vady plnění nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od uplatnění reklamace Objednatelem.

8.4. Záruka se nevztahuje na vady a nedostatky vzniklé neodvratitelnou událostí, neodbornou manipulací pracovníků Objednatele a poruchami či špatnou funkcí elektrické sítě. Záruka se rovněž nevztahuje na vady či špatnou funkci zapříčiněné komponenty nebo službami, jež nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, nebo vzniklé jinak bez zavinění Zhotovitele. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit tj. uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však do 30 dnů od oznámení vady zhotoviteli.

8.5. Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ.

8.6. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla.

8.7. V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou. Smluvní strany si také ujednaly vyloučení postupu podle ust. § 2370 OZ.

## IX. Bezpečnost sítě

9. Pokud během plnění úkolů vyplývajících z předmětu této smlouvy dojde k předání hesla administrátora Zhotoviteli, bude po dokončení zásahu a předání sítě zpět Objednateli neprodleně správcem neboli administrátorem Objednatele takto prozrazené heslo změněno.

## X. Platnost a účinnost smlouvy

10.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne podpisu smlouvy do 30. 6. 2016.

10.2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem statutárních zástupců obou smluvních stran a účinnosti ode dne podpisu smlouvy.

10.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.

10.4. Shledá-li objednatel nebo zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Podstatným porušením smlouvy ze strany zhotovitele se považuje prodlení při plnění delším než 30 (slovy: třicet) dnů. Podstatným porušením smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny zhotoviteli delším než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany objednatele.

10.5. Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit odstupující straně na základě faktury vystavené odstupující stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující strany jakožto přímý důsledek odstoupení od smlouvy.

10.6. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

## XI. Zvláštní ujednání

11.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst.2 OZ. V případě porušení smluvních povinností některou ze smluvních stran vzniká druhé straně nárok na smluvní sankci. Právo na náhradu škody tímto není dotčeno

11.2. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám.

11.3. Objednatel nemá bez souhlasu zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

11.4. Zhotovitel nemá bez souhlasu objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

## XII. Utajení informací

12.1. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele, o technickém vybavení objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl.

12.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.

12.3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.

12.4. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.

12.5. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ.

12.6. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

## XIII. Závěrečná ujednání

13.1. Místem plnění tohoto díla je sídlo objednatele.

13.2. Smlouva se stává platnou a účinnou podpisem obou Smluvních stran.

13.3. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách Smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.

13.4. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění Smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody Smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke Smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této Smlouvy.

13.5. Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve Smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.

13.6. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

13.7. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.

13.8. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.

13.9. Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.

13.10. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

13.11. Nedílnou součástí smlouvy jsou:

**Příloha č. 1** – Technická a servisní specifikace služeb
**Příloha č. 2** – Soupis HW, SW vybavení a služeb
**Příloha č. 3** – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1
**Příloha č. 4** – „Výkaz práce 24 x 7 za měsíc" – vzor
**Příloha č. 5** – „Požadavek na servisní zásah" – vzor
**Příloha č. 6** – „Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS" - vzor

13.12. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísni a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

13.13. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy :

V Praze, dne 14. 7. 2015

.....
za objednatele
Ing. Michael Lojda
ředitel odboru informatiky
Generálního ředitelství cel

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL
ODBOR 12
140 96 Praha 4, Budějovická 7
IČ: 71214011

.....
za zhotovitele
Jan Zinek Ladislav Herynek
prokuristé

ANECT
ANECT a.s. | Videňská 204/125
Přízřenice | 619 00 Brno
T+420 547 100 100 | F+420 547 100 101
www.anect.com DIČ: CZ25313029

**Příloha č. 1** – Technická a servisní specifikace služeb

# Dohoda o úrovni služby
# Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)

## Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:

| Služba: | SERVIS KI | Označení: | DoNPD - 5x8 | Dz6/Do24 - 7x24 | Dz6 - 5x8 | |
|---|---|---|---|---|---|---|

## Cíl služby:

Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury zákazníka, jejím cílem je uvedení komunikačního systému zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.

## Objednatel/zákazník – kontaktní údaje

| Obchodní jméno / název: | **Česká republika – Generální ředitelství cel** | | | |
|---|---|---|---|---|
| Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: *V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném* | Jméno a příjmení | telefon | email | fax |
| | RNDr. Pavel Pelant | 261 332 664 | pelant@cs.mfcr.cz | 261 332 600 |
| | | | | |
| | | | | |
| Kontakt pro eskalace (major incidenty) | Martin Čermák | 261 332 674 | cermak@cs.mfcr.cz | 261 332 600 |
| Dispečink/řízení provozu zákazníka | www adresa | telefon | email | fax |
| | propozic@cs.mfcr.cz | | | |

## Dodavatel/poskytovatel – kontaktní údaje

| Obchodní jméno / název: | **ANECT a.s.** |
|---|---|

Kontakty na poskytovatele – *v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí*

| Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele | www adresa | telefon | email | mobil | fax |
|---|---|---|---|---|---|
| | www.anect.com/servicedesk | 800-156-137 | servicedesk@anect.com | 724-427-999 | 271-100-101 |

| Kontakt pro eskalace (major incidenty) | Jméno a příjmení | telefon | email | mobil |
|---|---|---|---|---|
| | Tomáš Kašpárek | 547-100-319 | tomas.kasparek@anect.com | 724-427-319 |

## Parametry služby – definice SLA

| Označení | DoNPD - 5x8 | Dz6/Do24 - 7x24 | Dz6 - 5x8 |
|---|---|---|---|
| **Popis SLA** | Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a odstranit závadu do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Vztahuje se na výpadky hardware a je řešena výměnou vadného zařízení. | Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny, zahájit činnosti spojené s řešením závady do 6 hodin a odstranit závadu do 24 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Vztahuje se na výpadky hardware a je řešena výměnou vadného zařízení. | Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a zahájit práce na odstranění závady do 6 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Závadu odstraní v dohodnuté lhůtě, případně ve lhůtě přiměřené povaze závady. |
| **Provozní doba (dny)** | **5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně** | **7 dnů v týdnu, 24 hodin denně** | **5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně** |
| **Provozní doba (hodiny)** | **8:00 – 16:00** | **0:00 – 24:00** | **8:00 – 16:00** |
| **Výjimky z provozní doby** | **Nejsou** | **Nejsou** | **Nejsou** |
| **Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady** | **-** | **6 hodin** | **6 hodin** |
| **Garantovaný čas odstranění závady** | **Do konce následujícího pracovního dne** | **24 hodin** | **-** |

## Rozsah služby

Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká je obsahem Přílohy č.2 - „Soupis servisovaného HW, SW a služeb" smlouvy.

## Jak se o službu žádá:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Elektronicky (tiket ServiceDesk): | https://www.anect.com/servicedesk | | nebo | Elektronicky (email): | servicedesk@anect.com |
| Telefonicky (zelená linka): | **+420 800 156 137** | | nebo | Telefonicky (mobil): | **+420 724 427 999** |
| Faxem (zelená linka): | **+420 800 156 138** | | nebo | Faxem: | **+420 271 100 101** |

## Plánovaná přerušení:

Žádná přerušení nejsou plánována

## Limity pracovní zátěže

| | | |
|---|---|---|
| Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby): | **15** | |

## Odpovědnost zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti servisního technika poskytovatele.
Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici poskytovatele, neprováděly po dobu účinnosti teto dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

## Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.

## Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy z důvodu závislosti jejich odstranění na výrobci zařízení/software. Pro závady tohoto charakteru (závady na software) poskytovatel nasadí vlastní kapacity, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním.

## Popis a způsob provedení služby:

Službu Servis bude poskytovatel provádět na pracovištích zákazníka, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu.
Služba Servis KI zahrnuje:

- Servisní pohotovost v době uvedené v části Parametry služby.
- Přístup do ServiceDesku Poskytovatele pro hlášení závad/požadavků a sledování průběhu řešení závady/požadavku.
- Diagnostiku závady zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Zajištění náhradního dílu.
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW
- Krytí nákladů na práce technika při řešení servisních požadavků včetně cestovních výloh.

Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:
• kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,
• uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tuto pak použije jako zálohu při servisním zásahu,
• u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,
• v případě řešení HW závady v lokalitě zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak, aby následně nedošlo k záměně při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení,
• pokud servisní zásah může omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkcionalitu některého celku, vyžádá si souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby zákazníka,
• o servisním zásahu uvědomí dohledové centrum zákazníka (pokud takové zákazník provozuje) i dohledové centrum poskytovatele,
• zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody", byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a dispečera dohledového centra poskytovatele o způsobu řešení,
• lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,
• v případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do „Protokolu technické podpory". Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si podpis protokolu oprávněnou osobou zákazníka,

• před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je povinen:
- zapsat do „Protokolu technické podpory" zjištěné mimořádné příčiny závady,
- otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
- otestovat funkčnost systémové infrastruktury, tj. dostupnost servisovaného zařízení a/nebo služby – dle podstaty servisního zásahu,
- provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory",
• po vyřešení požadavku je povinen informovat zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
• po vyřešení požadavku je povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený",
• po ukončení servisního zásahu zaznamená skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory", který předá k podpisu zákazníkovi, originál protokolu si ponechá poskytovatel, zákazník obdrží kopii,
• zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

**Plnění SLA**

O plnění SLA jsou zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".

**Upřesňující podmínky:**

Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k servisovaným zařízením.
Poskytovatel je povinen udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nutné pro opravu závady. Poskytovatel není povinen nahradit vadné zařízení/díl totožným (identickým) zařízením/dílem, pro opravu závady oprávněn použít ekvivalentní zařízení, nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je Poskytovatel povinen zabezpečit stejnou funkčnost jakou plnilo vadné zařízení. Použité „zástupné" zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno identickým zařízením k původnímu typu.
Nepodporovaný HW:

- zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life nebo
- zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support nebo
- zařízení, na které nemá zákazník zakoupenu platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).
  Jedná se zařízení, která výrobce zařízení již nepodporuje nebo o zařízení, pro které nemá zákazník zaplacenu maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.

V případě závady na nepodporovaném HW:

- se na odstranění závady nevztahují uvedené parametry SLA,
- není Poskytovatel povinen závadu odstranit ve stanovených lhůtách,
- bude Zákazníkovi poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl,
- pokud použití náhradního dílu bude nezbytné, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit z vlastního servisního skladu zařízení s minimálně stejnými technickými parametry. Podmínkou pro tuto zápůjčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít Poskytovatel v té době k dispozici a volné na svém servisním skladu. Zápůjčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.

Opravu vadného HW zařízení komunikační infrastruktury, které není kryto technickou podporou výrobce (zárukou), si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady.

# Dohoda o úrovni služby
# Služba ODBORNÁ PODPORA

## Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:

| Služba: | **ODBORNÁ PODPORA** | Označení: | **OpNPD - 5x8** |
|---|---|---|---|

## Cíl služby:

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, požadavcích na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci. Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informační a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu.

## Zákazník - kontaktní údaje

| Obchodní jméno / název: | **Česká republika - Generální ředitelství cel** | | | |
|---|---|---|---|---|
| Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: *V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném* | Jméno a příjmení | telefon | email | fax |
| | RNDr. Pavel Pelant | 261 332 664 | pelant@cs.mfcr.cz | 261 332 600 |
| | | | | |
| | | | | |
| Kontakt pro eskalace (major incidenty) | Martin Čermák | 261 332 674 | cermak@cs.mfcr.cz | 261 332 600 |
| Dispečink/řízení provozu zákazníka | www adresa | telefon | email | fax |
| | propozic@cs.mfcr.cz | | | |

## Poskytovatel - kontaktní údaje

| Obchodní jméno / název: | **ANECT a.s.** |
|---|---|

Kontakty na poskytovatele - *v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí*

| Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele | www adresa | telefon | email | mobil | fax |
|---|---|---|---|---|---|
| | www.anect.com/servicedesk | 800-156-137 | servicedesk@anect.com | 724-427-999 | 271-100-101 |

| Kontakt pro eskalace (major incidenty) | Jméno a příjmení | telefon | email | mobil |
|---|---|---|---|---|
| | Ladislav Herynek | 547-100-270 | ladislav.herynek@anect.com | 724-427-270 |

## Parametry služby:

| Provozní doba: | **5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)** |
|---|---|
| Výjimky z provozní doby: | **Nejsou** |
| Garantovaný čas odstranění závady: | - |
| Garantovaný čas zahájení poskytování odborné podpory: | **Do konce následujícího pracovního dne** |

OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.

## Rozsah služby

Odborná podpora bude poskytována v oblastech:

- *datová síť FINet-CIS*
- *firewall Cisco ASA*
- *Cisco Secure*

Rozsah Odborné podpory je stanoven na 33 **člověkohodin za měsíc**, nevyčerpané hodiny Odborné podpory lze převádět bez omezení do následujícího období (měsíců) po dobu účinnosti smlouvy o technické podpoře ANECT/GŘC/1501/1907 (1 rok).

## Jak se o službu žádá:

| Elektronicky (tiket ServiceDesk): | https://www.anect.com/servicedesk | nebo | Elektronicky (email): | servicedesk@anect.com |
|---|---|---|---|---|
| Telefonicky (zelená linka): | **+420 800 156 137** | nebo | Telefonicky (mobil): | **+420 724 427 999** |
| Faxem (zelená linka): | **+420 800 156 138** | nebo | Faxem: | **+420 271 100 101** |

| Plánovaná přerušení: | | |
|---|---|---|
| Žádná přerušení nejsou plánována | | |
| **Limity pracovní zátěže** | | |
| Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby): | **15** | |
| **Řízení změn SLA** | | |
| O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn". | | |
| **Odpovědnost zákazníka** | | |
| Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"<br>Při poskytování služby Odborná podpora v lokalitě u zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě poskytování odborné podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka poskytovatele. | | |
| **Odpovědnost poskytovatele** | | |
| Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka. | | |
| **Výjimky v podmínkách stanovených v SLA** | | |
| Žádné výjimky nejsou stanoveny | | |
| **Upřesňující podmínky:** | | |
| Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.<br>Odborná podpora není určena k řešení poruchových stavů ani k významné změně funkčnosti informačního systému zákazníka.<br>Veškeré činnosti při poskytování Odborné podpory jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk. | | |

# Dohoda o úrovni služby
## Služba SPRÁVA ICT – ZNAČENÍ LIHU

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

| Služba / modul: | **SPRÁVA ICT** | Označení: | **Dz6 – 5x8** | **Dz8 – 5x8** |
|---|---|---|---|---|

**Cíl služby**

Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající ve vyřešení požadavků Zákazníka, které souvisejí s běžným provozem jeho ICT, ve smluvně stanovených časech.

**Zákazník – kontaktní údaje**

| Obchodní jméno / název: | **Česká republika - Generální ředitelství cel** | | | |
|---|---|---|---|---|
| Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: *V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném* | jméno a příjmení | telefon | e-mail | fax |
| | RNDr. Pavel Pelant | 261 332 664 | pelant@cs.mfcr.cz | 261 332 600 |
| | | | | |
| | | | | |
| Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty) | Jiří Konůpek | 261 332 665 | konupek@cs.mfcr.cz | 261 332 600 |
| Dispečink / řízení provozu Zákazníka | www adresa | telefon | e-mail | fax |
| | propozic@cs.mfcr.cz | | | |

**Poskytovatel – kontaktní údaje**

| Obchodní jméno / název: | **ANECT a.s.** |
|---|---|

Kontakty na Poskytovatele – *v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí*

| Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele | www adresa | telefon | e-mail | mobil | fax |
|---|---|---|---|---|---|
| | www.anect.com/servicedesk | 800-156-137 | servicedesk@anect.com | 724-427-999 | 271-100-101 |

| Kontakt pro eskalace (major incidenty) | jméno a příjmení | telefon | e-mail | mobil |
|---|---|---|---|---|
| | Tomáš Kašpárek | 547-100-319 | tomas.kasparek@anect.com | 724-427-319 |

**Parametry služby**

| Provozní doba: | **5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)** | **Přidání nového subjektu:** Dz6 - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 6 hod. po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku |
|---|---|---|
| Výjimky z provozní doby: | **nejsou** | **Změnový požadavek:** Dz8 - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 8 hod. po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku |

**Rozsah služby**

Zařízení a služby sítě specifikované v Příloze č. 2

**O službu lze požádat**

| Elektronicky (tiket ServiceDesk): | https://servicedesk.anect.com | nebo | Elektronicky (e-mail): | servicedesk@anect.com |
|---|---|---|---|---|
| Telefonicky (zelená linka): | **+420 800 156 137** | nebo | Telefonicky (mobil): | **+420 724 427 999** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Faxem (zelená linka): | **+420 800 156 138** | nebo | Faxem: | **+420 271 100 101** |

**Plánovaná přerušení**

Žádná přerušení nejsou plánována.

**Limity pracovní zátěže**

| | |
|---|---|
| Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby): | **50** |

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby".

Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.
Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Službu Správa ICT bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích Zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.

Služba je poskytována na vyžádání. Na základě požadavku Zákazníka jsou technologickými specialisty Poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na prvcích Zákazníkovy komunikační infrastruktury.

Způsob provedení:

- Zákazník zadá požadavek na změnu konfigurace aktivního prvku
- Technologický specialista ANECT ověří možnosti a dopady provedení změny v provozní dokumentaci
- Následně kontaktuje zadavatele požadavku a dohodne s ním termín provedení požadované činnosti
- Před zásahem provede zálohu konfigurace daného prvku komunikační infrastruktury
- Po provedení zásahu otestuje správnou funkčnost
- Informuje zadavatele o uskutečněné změně a rozsahu provedených prací a požádá zadavatele o jejich akceptaci

Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.

Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.

**Plnění SLA**

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn".

**Upřesňující podmínky**

# Příloha č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb

| Part number | Popis | Serial number | Počet ks | Lokalita | SLA Servis | Odborná podpora | Hostname |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **WS-C3850-48T** | Stackable 48 10/100/1000 Ethernet ports, IP Services feature set | FOC1836X0RU | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch1) |
| C3850-NM-4-1G | | FOC18345MKT | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x25 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch1) |
| PWR-C1-350WAC | | DCB1826H0W9 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x26 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch1) |
| PWR-C1-350WAC | | DCB1826H0W4 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x27 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch1) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC102905L9 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G1/0/1) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC102905JN | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G1/0/2) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC102905M9 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G1/0/3) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC1028027C | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G1/0/4) |
| **WS-C3750-48TS-S** | Stackable 48 10/100/1000 Ethernet ports, IP Services feature set | CAT0721R0R7 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x25 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch2) |
| C3850-NM-4-1G | | FOC18346QRQ | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x25 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch2) |
| PWR-C1-350WAC | | DCB1822H236 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x25 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch2) |
| PWR-C1-350WAC | | DCB1822H238 | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x25 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(switch2) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x26 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G2/0/1) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC0836043P | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x27 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G2/0/2) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC0832016C | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x28 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G2/0/3) |
| GLC-T= | 1000BASE-T SFP | 00000MTC0836043N | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x29 | OpNPD - 5x8 | grc-dmzsw(G2/0/4) |
| **CSACS-1121-K9** | | KQ42RBW | 1 | GRC Praha | | | grc-fw-acs |
| **ASA5540-AIP20-K9** | ASA 5550 Appliance w/ AIP-SSM-20, SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES | JMX1034K11E | 1 | GRC Praha | Dz6 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-fw-asa1 |
| **ASA5540-AIP20-K9** | ASA 5550 Appliance w/ AIP-SSM-20, SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES | JMX1102K0GA | 1 | GRC Praha | Dz6 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | grc-fw-asa2 |
| **CISCO3925-CHASSIS** | Cisco 3925E w/SPE200 4GE 3EHWIC 3DSP 2SM 256MBCF 1GBDRAM IPB | FCZ184170CX | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | GRC-DMZRT |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C3900-SPE200/K9 | Cisco Services Performance Engine 200 for Cisco 3925E | FOC18386YAT | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | GRC-DMZRT |
| HWIC-2CE1T1-PRI | 2 port channelized T1/E1 and PRI HWIC (data only) | FOC173289AY | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | GRC-DMZRT |
| PWR-3900-AC | Cisco 3925/3945 AC Power Supply | QCS18271D2P | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | GRC-DMZRT |
| PWR-3900-AC | Cisco 3925/3945 AC Power Supply | QCS18271D4A | 1 | GRC Praha | Dz6/Do24 - 7x24 | OpNPD - 5x8 | GRC-DMZRT |
| **ASA5510** | ASA5510-SEC-BUN-K9 | JMX1541X1L0 | 1 | GRC Praha | Dz6 - 5x8 | OpNPD - 5x8 | grc-vpn01 |
| **ASA5510** | ASA5510-SEC-BUN-K9 | JMX172680MB | 1 | GRC Praha | Dz6 - 5x8 | OpNPD - 5x8 | grc-vpn02 |

# Příloha č.3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

1. Odpovědní pracovníci zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.
   *Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.*
2. Odpovědní pracovníci zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na https://servicedesk.anect.com nebo e-mailem na adrese servicedesk@anect.com. V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +420 800 156 137 nebo +420 724 427 999 (případně pro slovenské zákazníky +421 904 707 100) vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením e-mailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář **„Požadavek na technickou podporu"**, který odpovědný pracovník zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na číslo faxu +420 800 156 138 nebo +420 271 100 101. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT zákazníka neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům zákazníka na základě písemného požadavku předaného společnosti ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
4. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi, který jej zadal, čas, kdy bude požadavek řešen, a jméno řešitele – pracovníka TP ANECT.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení bude zásah evidován jako „mimořádný" a bude o něm proveden záznam do **„Protokolu technické podpory"**. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před vyřešením požadavku a po něm, označí jej jako "mimořádný" a provede o něm zápis do **„Protokolu technické podpory"**. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
9. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do **„Protokolu technické podpory"**. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.

10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketu v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený". Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

11. Originál **„Protokolu technické podpory"** si ponechá ANECT, odpovědný pracovník zákazníka obdrží jeho kopii.

12. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.

13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.

14. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užitné vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.

15. V případě, že ANECT poskytuje zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS, nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, pak operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.

16. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS zákazníka budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.

ANECT

Antala Staška 2027/79, 140 00 Praha 4 | T +420 271 100 100 | F +420 271 100 101
Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno | T +420 547 100 100 | F +420 547 100 101
Pražská 84/15, 301 00 Plzeň | T +420 271 100 100 | F +420 271 100 101
Jarošova 1, 831 03 Bratislava | T +421 (2) 3220 4111 | F +421 (2) 4821 3199

# Požadavek na technickou podporu

**Telefon:** **+420 800 156 137**
**+420 724 427 999**
**+421 904 707 100**

**Fax:** **+420 800 156 138**
**+420 271 100 101**

| | |
|---|---|
| **PRIORITA** (nehodící se škrtněte): VYSOKÁ / NÍZKÁ | **ČÍSLO POŽADAVKU** (vyplní ANECT): |
| ZÁKAZNÍK: | |
| **NAHLÁSIL:** | **PODPIS:** |
| **NAHLÁŠENO** (datum, čas): | **POŽADOVÁNO ŘEŠIT** (datum, čas)*: |
| **KONTAKTNÍ OSOBA / TELEFON:** | **MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ** (systému): |
| **VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HW/SW)*:** | |
| **PODROBNÝ POPIS POŽADAVKU:** | |

*) vyplnění položky není povinné

ANECT

Antala Staška 2027/79, 140 00 Praha 4 | T +420 271 100 100 | F +420 271 100 101
Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno | T +420 547 100 100 | F +420 547 100 101
Pražská 84/15, 301 00 Plzeň | T +420 271 100 100 | F +420 271 100 101
Jarošova 1, 831 03 Bratislava | T +421 (2) 3220 4111 | F +421 (2) 4821 3199

# Protokol technické podpory

| | |
|---|---|
| ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT): | |
| ZÁKAZNÍK: | ZAKÁZKA: |
| **Požadavek na technickou podporu** | |
| NAHLÁSIL: | |
| NAHLÁŠENO (datum, čas): | POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas): |
| KONTAKTNÍ OSOBA: | MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ: |
| VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME): | |
| POPIS POŽADAVKU: | |

| | | |
|---|---|---|
| **Popis poskytnuté technické podpory** | | |
| JMÉNO ŘEŠITELE: | | PROVEDENÉ ÚKONY:<br>1. Kontrola provozních podmínek ☐<br>2. Test funkčnosti systému ☐ |
| ODJEZD Z FIRMY: | PŘÍJEZD NA MÍSTO: | |
| POPIS ŘEŠENÍ: | | |
| POZNÁMKA: | | |
| ODINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ ( P/N) : | | S/N: |
| NAINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ (P/N) : | | S/N: |
| VYŘEŠENO (datum, čas): | | CELKEM ODPRACOVANÉ HODINY: |

**Hodnocení zákazníka** – Jsem spokojený s postupem řešení mého požadavku - ☐

bodovací škála nabývá hodnot 1-6 (9 a 0 se nezapočítává)
6 - rozhodně souhlasím, 5 - souhlasím, 4 - spíše souhlasím, 3 - spíše nesouhlasím, 2 - nesouhlasím , 1 - rozhodně nesouhlasím, 9 - nemohu posoudit, 0 - není součástí řešení / nevím

**Komentář k hodnocení** :

| | |
|---|---|
| ZA ZÁKAZNÍKA (jméno): | ZA ANECT a.s. (jméno): |
| PODPIS: | PODPIS: |
| RAZÍTKO: | RAZÍTKO: |

**Příloha č. 4** – „Výkaz práce 24 x 7 za měsíc" – vzor

Předmět činnosti – TECHNICKÁ A ODBORNÁ PODPORA A PROVOZNÍ SPRÁVA SYSTÉMU FIREWALL a DATOVÝCH SÍTÍ FINet-CIS dle smlouvy č.ANECT/GŘC/1501/1907

| Datum | Počet pracovníků | Počet hodin | Popis činnosti | Místo |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Počet hodin celkem | | | | |

V Praze dne

Za objednatele

Za zhotovitele

**Příloha č. 5** – „Požadavek na servisní zásah" – vzor

Předmět činnosti - TECHNICKÁ A ODBORNÁ PODPORA A PROVOZNÍ SPRÁVA SYSTÉMU FIREWALL a DATOVÝCH SÍTÍ FINet-CIS dle smlouvy č. ANECT/GŘC/1501/1907

| Datum | Kontaktní osoba | Telefon | Popis požadavku | Místo |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Za objednatele

Za zhotovitele

**Příloha č. 6** – „Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS" - vzor

# Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Č.j.: | | | | Kategorie citlivosti: | C3 |
| Počet stran: | 4 | Počet příloh | 0 | Stupeň kritičnosti / ochrany: | 3 / 3 |
| Počet výtisků: | 3 | Výtisk č.: | | Revize: | 1x ročně |
| Adresát výtisku č. 1: | Smluvní technický gestor dodávky | | | | |
| Adresát výtisku č. 2: | Smluvní technický garant dodávky | | | | |
| Adresát výtisku č. 3: | Sekretariát odboru 12 | | | | |
| Osoba oprávněná číst: | Služební funkcionáři, kontrolní orgány CS, orgány uživatele služby | | | | |
| Skartační znak a lhůta: | V5 | | ID: | | |

**Poskytovatel služby**

Česká republika – Generální ředitelství cel
Zastoupený smluvním technickým gestorem dodávky / užívání
/jméno, příjmení, útvar/ .....

**Uživatel služby**

ANECT a.s.
Zastoupená smluvním technickým garantem dodávky / užívání
/jméno, příjmení, funkce/

Čl. 1

(1) Tato dohoda vyplývá ze smlouvy č. ANECT/GŘC/1501/1907 na dodávku / užívání ISCS ....., uzavřenou dne ..... mezi Českou republikou – Generálním ředitelstvím cel a ANECT a.s..

(2) Tato dohoda stanoví rozsah a způsob poskytnutí služby vzdáleného přístupu (dále jen „služba") k informačnímu systému Celní správy České republiky (dále jen „ISCS") poskytovatelem uživateli.

Čl. 2

**Žádost o poskytnutí služby**

Poskytnutí služby je založeno na žádosti, kterou zpracovává smluvní technický gestor dodávky / užívání. Věcná část žádosti vychází z této dohody.

Čl. 3

**Objekty ISCS**

(1) Objekty ISCS, ke kterým bude po dobu trvání platnosti smlouvy uvedené v čl. 1 odst. 1 poskytnut vzdálený přístup (dále jen „objekty služby"), jsou specifikovány jménem objektu, IP adresou objektu, portem. Specifikace objektů služby:

| Číslo | Objekt (jméno), IP adresa, port |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

(2) Důvod potřeby vzdáleného přístupu ke každému objektu služby vyplývá z výše uvedené smlouvy:

| Číslo | Důvod |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

| | |
|---|---|

Čl. 4

**Doba poskytování služby**

Doba poskytování služby je totožná s dobou platnosti výše uvedené smlouvy, tj. ode dne podpisu smlouvy do 30.6.2016. Dnem ukončení platnosti smlouvy bude služba zrušena.

Čl. 5

**Fyzické osoby – uživatelé služby**

(1) Technický garant dodávky / užívání zajistí, že fyzickými osobami, uživateli služby, budou pouze ti zaměstnanci uživatele, kteří se podílejí na technologickém řešení dodávky nebo užívání ISCS potřebují ke své činnosti.

(2) Technický gestor dodávky / užívání je povinen seznámit technického garanta dodávky / užívání s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby. Toto seznámení musí být podepsáno seznamujícím i seznámenou osobou.

(3) Technický garant dodávky / užívání je povinen s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby seznámit všechny fyzické osoby, externí uživatele služby. Toto seznámení musí být podepsáno seznamujícím i seznámenou osobou.

Čl. 6

**Technické podmínky užívání služby**

(1) Uživatelské účty ISCS pro vzdálený přístup do ISCS oprávněné třetí strany jsou:

| Jméno uživatele | Uživatelský účet |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

(2) IP adresy informačně komunikačních zařízení (ICT) využívaných pro vzdálený přístup do ISCS oprávněnou třetí stranou jsou:

| Pořadové číslo | IP adresa |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

(3) Externí ICT technologie užité pro vzdálený přístup do ISCS musí být vybaveny antivirovou ochranou s aktuálními virovými definicemi a aktualizovaným operačním systémem
a mít aplikovány bezpečnostní opatření, například dle zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, zejména k nim musí být řízen přístup.

Čl. 7

**Bezpečnostní podmínky užívání služby**

(1) Přístupové heslo pro vzdálený přístup do ISCS oprávněné třetí strany je: xxxx..... Toto heslo musí být změněno při prvním přihlášení, nestane-li se tak, musí být následující pokus o přístup odmítnut. Dále bude administrátorem služby změněno vždy po uplynutí 90 dnů. Heslo musí mít délku minimálně 8 znaků, nesmí obsahovat 2 a více po sobě jdoucích stejných znaků, nesmí obsahovat pouze číselné nebo pouze písmenné skupiny a nesmí být opakováno dříve než po užívání nejméně 10 jiných hesel.

(2) Technický garant dodávky / užívání je povinen s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby seznámit všechny fyzické osoby, externí uživatele služby - viz Čl. 5.

(3) Externí uživatel služby v rámci služby využívá jemu zřízený uživatelský účet do domény CS. Přihlašovací údaje uživatelského účtu je externí uživatel služby povinen chránit před ztrátou nebo zneužitím jinou osobou.

(4) Administrátor služby oprávněnost externího užívání služby v pravidelných intervalech, nejméně jednou ročně, kontroluje. Kontrolu provádí tak, že technickému gestoru dodávky / užívání zašle e-mail s přehledem poskytnutých přístupových práv služby se žádostí o potvrzení jejich potřeby. V zaslaném e-mailu je uvedena doba, do které musí být zaslán zpět e-mail potvrzující potřebnost externího užívání služby. V případě neobdržení tohoto e-mailu administrátor služby externí užívání služby pozastaví. Není-li dále do 2 měsíců žádná odezva ohledně pozastavené služby, pak administrátor služby na pokyn ředitele odboru 12 GŘC tuto službu zruší.

(5) Administrátor služby ke dni ukončení platnosti příslušné smlouvy na dodávku produktu nebo služby pro ISCS službu vzdáleného přístupu do ISCS poskytnutou třetí straně zruší a o této skutečnosti technického garanta dodávky / užívání e-mailem informuje.

(6) Zjistí-li administrátor služby, že podmínky bezpečného užívání služby byly externím uživatelem služby porušeny nebo jsou porušovány, takové užívání služby pozastaví a upozorní na tuto skutečnost technického garanta dodávky / užívání. V případě, že nedojde k nápravě, je ředitel odboru 12 GŘC oprávněn takové užívání služby dočasně či trvale zrušit.

(7) Zaměstnanec oprávněné třetí strany jako fyzická osoba a externí uživatel služby je při užívání služby povinen:
a) zajistit, že při přihlašovací proceduře nebude přítomna neoprávněná osoba, která by mohla odezírat přihlašovací údaje a heslo,
b) neposkytnout nebo zabránit zpřístupnění přihlašovacích údajů a hesla neoprávněné osobě,
c) zajistit, že technický prostředek pro užití služby při přihlášení se vzdáleným přístupem do ISCS nebude přístupný neoprávněné osobě,
d) zjistí-li ztrátu či vyzrazení přihlašovacích údajů anebo hesla nebo má podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů anebo hesla neoprávněnou osobou, nahlásí tuto skutečnost neprodleně technickému garantu dodávky / užívání a ten technickému gestoru dodávky / užívání,
e) řídit se pokyny technického garanta dodávky / užívání.

GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL
ODBOR 12
140 96 Praha 4, Budějovická 7
IČ: 71214011

Čl. 8

**Změny**

(1) Při potřebě změny mezi poskytovatelem a uživatelem služby bude uzavřen číslovaný dodatek této dohody. Při uzavření nové smlouvy o dodávce a za podmínky, že dodavatel a předmět smlouvy je tentýž, se užívání služby podle uzavřené dohody prodlužuje s uplatněním změn uvedených v dodatku původní dohody a s využitím původních uživatelských účtů. Každá strana obdrží jedno vyhotovení dodatku jimi podepsaného.

(2) Po uzavření této dohody a určení uživatelských účtů je technický gestor oprávněn, ale současně povinen tyto účty zapsat do tabulky v čl. 6 odst. 1 ve svém výtisku dohody a sdělit je technickému garantu, který učiní totéž ve svém výtisku.

(3) Dále bude administrátorem služby zajištěna změna hesla vždy po uplynutí 90 dnů.

V Praze dne .....

Za poskytovatele: Za uživatele: